



รายงานการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่
ประจำปี พ.ศ. 2561



จัดทำโดย มหาวิทยาลัยปทุมธานี

หัวข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
หน่วยงานวิจัย	เทศบาลตำบลบ้านใหม่ จังหวัดปทุมธานี
หัวหน้าโครงการวิจัย	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ
ประจำปี	เทศบาลตำบลบ้านใหม่
	พ.ศ. 2561

มหาวิทยาลัยปทุมธานี ขอรับรองผลการวิจัยนี้

ผู้ทรงคุณวุฒิ


..... อาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์และศึกษาศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชีพ เปียदनอก)

หัวหน้าโครงการวิจัย


..... อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ)

นักวิจัย


..... อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์
(ดร.บุญเพ็ง จันทรงาม)


..... อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์
(ดร.ดิเรก ธรรมารักษ์)


..... อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์
(ดร.วรรณิ เบ็ญจวัฒนาผล)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จังหวัดปทุมธานี ใน 4 ด้าน คือ งานบริการด้านกฎหมาย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) และงานสวนสาธารณะและกีฬา โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษา แบ่งออกเป็น ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านประชากร ซึ่งขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยด้านข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วย ตัวแปร (1) เพศ (2) อายุ (3) การศึกษา (4) อาชีพ (5) จำนวนครั้งที่ได้รับการบริการ และ (6) งานที่ได้รับการบริการ สำหรับขอบเขตด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ด้าน คือ 1) งานบริการด้านกฎหมาย (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) (3) งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) และ (4) งานสวนสาธารณะและกีฬา โดยกำหนดกรอบของงานในการประเมินทั้ง 4 งาน ให้ครอบคลุมกระบวนการใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จำนวน 12,388 คน นำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane') ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ทั้งนี้เพิ่มความเที่ยงของข้อสรุปที่ได้รับจากเครื่องมือวิจัย จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ จำนวน 400 คน หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) แบบเป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Cluster Sampling) ซึ่งหน่วยสุ่มขั้นต้น (Primary Sampling Units ; PSU) ได้แก่ การสุ่มจังหวัดแยกราชบุรี และหน่วยสุ่มขั้นที่สอง (Secondary Sampling Units ; SSU) ได้แก่ การสุ่มแยกราชบุรี โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการสุ่ม พบผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ตามลำดับ

1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ ระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และ ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ ม.3 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ไม่เกินประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ระดับ ปวส. หรือ ปวท. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

1.4 อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาคือ เกษตรกร (ทำนา, ทำสวน) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รับราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ให้เช่า หรือ ประมง เป็นต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

1.5 จำนวนครั้งที่รับบริการจาก เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในรอบ 1 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ในระยะเวลา ระหว่าง 1 ปี ระหว่าง 3 – 5 ครั้ง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ตามลำดับ และ

1.6 งานที่ได้รับบริการจาก เทศบาลตำบลบ้านใหม่

งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านใหม่ คือ งานสวนสาธารณะและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 20.41 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ 15.36 งานบริการด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 9.19 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) คิดเป็นร้อยละ 8.73 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 8.21 งานด้านการศึกษา การให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็ก คิดเป็นร้อยละ 7.76 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 7.68 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 6.63 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 6.02 งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 5.87 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 4.14 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวม จำแนกตามภารกิจการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.02 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานบริการด้านกฎหมาย คือคิดเป็นร้อยละ 93.21 รองลงมาคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) คิดเป็นร้อยละ 92.69 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) คิดเป็นร้อยละ 91.99 และงานสวนสาธารณะ

และกีฬา คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทการให้บริการพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.02 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.70 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.14 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.07 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.85 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านกฎหมาย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.21 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.87 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.36 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.44 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.16 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อนำมาจำแนกตามประเภทการให้บริการพบว่า

2.1.1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามประเภทงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.16 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีผู้รับความคิดเห็น และรับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 86.40 และการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

2.1.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามช่องทางการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามประเภทงานด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 94.60 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการลงพื้นที่ให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงแต่ละช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 การใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 92.20

มีความพึงพอใจของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

2.1.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามประเภทงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 94.87 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ การให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.20 การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 96.80 การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 94.00 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.40 และการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

2.1.4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานบริการด้านกฎหมาย จำแนกตามประเภทงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.36 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 93.20 การมีจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถคิดเป็นร้อยละ 91.80 และการมีสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.99 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.67 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.56 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.72 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2.1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ) จำแนกตามประเภทงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.56 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ มีการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีมีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 91.00 และมีผู้ได้รับความคิดเห็น และรับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

2.2.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามช่องทางการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามประเภทงานด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีมีการลงพื้นที่ให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชน เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงแต่ละช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.80 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 87.60 และใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

2.2.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามประเภทงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.67 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ความรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.40 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 92.40 การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 88.80 และการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

2.2.4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้พิการ , เบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ) จำแนกตามประเภทงานด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.72 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 93.80 สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด คิดเป็นร้อยละ 91.60 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.20 และการมีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย)

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 92.69 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.53 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.28 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.16 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3.1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามประเภทงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 90.60 มีผู้รับความคิดเห็น และรับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.20 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 89.00 และการมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 88.80 ตามลำดับ

2.3.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามช่องทางการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามประเภทงานด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.16 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการลงพื้นที่ให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงแต่ละช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีช่องทางการให้บริการ

ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีความพึงพอใจของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ ใช้การสื่อสารออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

2.3.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามประเภทงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.53 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 94.60 การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 94.00 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.20 การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 92.40 และ ความรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

2.3.4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันอัคคีภัย, อุทกภัย) จำแนกตามประเภทงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.28 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.00 การมีสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 92.40 และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวนสาธารณะและกีฬา

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสวนสาธารณะและกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.87 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.73 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.88 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.68 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4.1 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามประเภทงานด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.88 เมื่อนำมาพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ มีคำแนะนำ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ เหมาะสมกับงาน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เวลาในการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรมและสภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 91.00 มีผู้ได้รับความเห็น และรับแบบประเมินการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.20 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

2.4.2 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามช่องทางการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามประเภทงานด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 91.68 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะดวกในการเข้าถึงแต่ละช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ มีการลงพื้นที่ให้บริการตามจุดต่างๆ ในชุมชนเพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.00 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

2.4.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามประเภทงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 93.73 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ การให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 94.00 การให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.20 ความรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.60 และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

2.4.4 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานสวนสาธารณะและกีฬา จำแนกตามประเภทงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามปลายเปิด ประชาชนมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

3.1 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยบริเวณสะพานวัดนางวงษ์ อยากให้เทศบาลหาทางแก้ไข เช่น ทำอุโมงค์ เป็นต้น

3.2 อยากให้เทศบาลเพิ่มความถี่เรื่องการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพราะประชาชนมีหลายกลุ่ม บางครั้งไม่อยู่บ้านตอนเช้า และบางครั้งไม่ได้ยิน (โดยเฉพาะหมู่ 1)

3.3 ขอให้เพิ่มเติมเรื่องไฟฟ้าส่องสว่างถนนสาธารณะ

3.4 อยากให้เทศบาลจัดรถเก็บขยะให้บ่อยขึ้นเพราะขยะเยอะและส่งกลิ่น

3.5 ถนนในซอย 8 ชำรุดและเสียหายมาก โดยเฉพาะช่วงฝนตก เกิดอุบัติเหตุกับรถจักรยานยนต์ อยากให้เทศบาลดูแลเพิ่มขึ้น